

## 第2回「外国人観光旅客利便増進措置に関する検討会」

### 議事概要

日 時：平成30年7月11日（水）14：00～16：00

場 所：中央合同庁舎第3号館 国土交通省11階特別会議室

出席者：

（委員）山内座長、

大西委員、ダイクス委員、高野委員、北條委員 ※50音順

（国土交通省）観光庁 水嶋次長、米村観光地域振興部長、平岡総務課長、原田参事官  
（外客受入担当）、総合政策局公共交通政策部 小熊参事官（総合交通担  
当）、鉄道局 寺田審議官、自動車局 新田総務課長、海事局総務課 近藤企  
画室長、港湾局 石原クルーズ振興室長、航空局航空ネットワーク部 大野航  
空ネットワーク企画課長

#### ○議事

（1）関係事業者等ヒアリング（東日本旅客鉄道株式会社、東海旅客鉄道株式会社、（一社）日本民営鉄道協会、（公社）日本バス協会）

#### 【主な質疑応答】

（全般）

Q 多言語化や車両内の荷物置き場などは、どのように導入していくのか。

A 既存設備等のリニューアルのタイミングで導入していく方針。

Q 整備状況は各社で違うか、各社ともある程度横並びがとれているか。

A 大手に限れば一定程度整備された項目もあるが、都市部で事業を営んでいる者、地方部を含めて営んでいる者、通勤がメインの者、観光利用等を有している者等あり、必ずしも一律とはならない。

（多言語対応・情報提供）

Q スマートフォンの携行を前提として、掲示物にQRコードを貼り付け、ウェブサイトへ誘導して情報提供をするようにすればよいのではないか。4言語だけでなく、何言語でも柔軟に多言語対応できるし、デジタルサイネージのように運用経費のかかるものは主要施設にしか置けないだろうが、QRコードを活用すれば低コストで対応できる。

A QRコードなどを活用し、災害時も含め、多言語の情報提供を検討している事業者もあ

ることなどを踏まえ、いろいろな方向性を考えていきたい。

(公衆無線LAN)

Q 公衆無線LANの導入課題について教えてほしい。

A FIT旅行者のニーズが高いことは承知しているが、導入経費・運用経費とも決して安いものではない。旅客施設、車両だけでなく、隣接の商業施設等も含め広い意味での旅客施設ととらえて整備することもある。

Q 運用経費について、MVNOのように契約の柔軟性が高い事業者をうまく選べばコストを下げることはできる。

A 公衆無線LAN通信だけでなく、業務通信も含めて安くなるようなパッケージサービスがあるとよいのだが。

(トイレの洋式化)

Q 在来線や地方の交通機関のトイレはどのような整備状況になっているか。

A 新幹線や主要駅に比べると和式が残り課題として認識しているが、外国人の利用が多に多い地方においては個別に既に洋式化している事例もある。洋式化を順次進めていく方向で検討中。

A バス事業においては、地方のバスターミナルや営業所のトイレの実態が十分把握できていないのが実情。そもそもトイレがない場合もある。実態把握を含め検討していきたいと思うが、当面は近隣の交通機関や観光施設のトイレなどの洋式化が進むとありがたい。

(決済・交通系ICカード)

Q 交通系ICカードを地方すみずみにまで広く普及させるのは難しいか。

A 様々なコストを抑えつつ利用可能エリアの拡大を検討していく。

Q 交通系ICカードのクレジットカードチャージの対応はいかがか。

A モバイルSuicaについては、クレジットカードでのチャージが可能だが、券売機におけるチャージは基本的に現金のみ。海外の動向、日本の実情を考慮し、クレジットカード会社とも相談しながら、引き続き検討。

Q 特に中国人の間ではスマホ決済のニーズが大きいが対応はいかがか。

A 従来より銀聯カード等ニーズに個別に対応してきたが、当面は交通系ICカードによる決済体験を提供したい。様々な簡易型決済手段への対応は今後の課題。

(荷物置き場)

Q 荷物置き場を設置するのはハードルが高いか。

A より多くの座席数を確保しかつバリアフリースペースも確保しなければならない等の面を考えると悩ましいが、大きな荷物を持った旅客がこれだけ増えると荷棚だけではカバーできないため、今後は荷物置き場も検討する必要があると考えている。

(インターネット予約)

Q 自社アプリによるインターネット予約は便利に使えているが、他社と合わせて予約できず不便。一度に旅程を予約したい外国人旅行者には非常に使いづらくなっている。各社が設備投資するのは大変なので、国が推進することも考えられるのではないか。

A 設備投資の関係もあり、まずは自社路線のネット予約の拡大を優先しているところ。

Q 約半数の訪日外国人はオンラインで予約を行っている点を踏まえ、OTAに向けて予約機能を公開する考えはあるか。

A 自社サイトでの予約で対応可能と考えており、予約機能の公開は考えていない。

(その他)

Q 中国に出張した際、電車の中からスマホで駅弁を予約すると、自席まで持ってきてくれるサービスがあって面白いと感じた。こうした、わくわくするような、日本はすごいと思わせるようなサービスがあってもよいのではないか。

A アイディアとしては面白いとは思いますが、例示していただいたようなサービスを実現するのは難しい。

Q バスは運賃の前払い、後払い、前乗り、後乗りといろいろある。京都ではこれを統一する実証実験を行っていたが、こうした取組みについてはどうか。

A 外国人のみならず日本人にとってもこれは不便であり課題だが、今の方式に慣れている住民利用者も多く、対応が進んでいない。バスの乗り方を車体側面にしっかり表示するほか、外国語表記を進めるといった対応は行っている。難しい問題だが今後もしっかり検討していきたい。

## (2) 質疑後の討議

○ コスト面を中心に切実な経営課題が伝わってきた一方、インバウンドの恩恵を受けているとみられる者はもっと頑張ってもらいたいと感じた。

○ 事業者単独で旅客施設の端々までインバウンド対応するのはコスト面含めて難しいのであれば、宿泊地や観光地、旅客施設に近い施設などと一体で整備を進めれば実現性が高まるのではないか。

○ 公衆無線LANは設置するだけではだめで、可用性も重要。主要な車両や空港などでは、接続成功率や転送速度などの指標も必要ではないか。

- どこでもSIMカードが手に入るような環境整備も必要。
- デジタル化やネット対応などスマホ関連の対応や検討が遅れている。皆が持っているスマホをもっと活用すべき。
- 会社間の連携を進めていただきたい。
- 新幹線と在来特急、新幹線でも予約が各社で別々のサイトというのは大きな問題。
- 欧州は国境をまたぐ40数社の鉄道が1つのサイトで予約できるが、新幹線でさえ、東京駅をまたいで使えないのは、日本のシステムがガラパゴス化しているということ。日本の鉄道インフラは世界水準などと言っているが、サービスは先進国の中でも遅れているとの危機意識を持っている。各社とも莫大な予算を投下してシステムを作り上げてきているのでシステムの相互接続には慎重ということだろうが。
- せめて英語のサイトだけでも1箇所予約できるようになってほしい。
- 現在でも予約サイトに飛ぶくらいはできるが、会社を越えてひとつの予約を取ることはできない。海外の方から見たときの視点は非常に重要。
- 乗換案内などのアプリからからリンクして予約できるようなシステム連携も期待したい。

○閉会

- ・ 第3回検討会は8月1日（水）を予定。

以上